

—パートナー会社様用注文情報マニュアル—  
2015年6月初版

◇お問合せ先◇

テモナ株式会社 たまごコンシェル

TEL : 03-4455-7453

FAX : 03-6740-1754

Mail : tamago-con@temona.co.jp

# 目次

注文入力	2
注文管理	5
支払方法の変更	9
お届け先の変更	12
商品の変更	13
配送情報の変更	14
一時停止注文	15
注文のキャンセル	17
停止注文の再開	19

パートナー会社様用注文情報マニュアルとは、注文の登録、修正等を記載したマニュアルとなります。

こちらの資料以外でも各タグ設定方法のヘルプページがございますのでご参照くださいませ。

<https://tamago.temonalab.com/support/manual/12>



# 注文入力

## 「注文入力」の概要

注文入力とはお電話注文やはがきでの注文のときにショップ様の方で受注していただく機能となります。

### STEP1

#### 操作画面を開く



注文入力の画面より行います。

「注文管理」にカーソルを合わせ「注文入力」を選択してください。

### STEP2

#### 顧客の検索

顧客検索 [検索条件をクリア \(Help\)](#)

顧客ID:  氏名:  カナ氏名:

TEL:  会員登録:

検索結果  ブラックリスト客  会員以外の応対登録

顧客ID	氏名	住所	TEL	会員タイプ			
注文方法 <input type="text" value="TEL/本店"/> <input type="button" value="新規顧客"/>							
注文履歴							
<a href="#">すべて</a> <a href="#">発送済</a> <a href="#">発送待</a> <a href="#">未決済</a> <a href="#">キャンセル</a> <a href="#">返品</a>							
番号	注文日	発送先	金額	種別	注文方法	ステータス	修正
注文詳細							

#### ■ 顧客検索

検索欄に顧客情報を入力して「検索」を押してください。

#### ■ 検索結果

検索結果が表示されます。対象の顧客が表示された場合は、その顧客IDを押してください。

#### ■ 注文履歴

顧客IDを選択すると、注文履歴に過去の注文が表示されます。

## STEP3

## 注文情報の入力1

<b>お客様情報</b>				
姓カナ:	名カナ:	姓:	名:	
会員タイプ: <input type="button" value="その他会員"/>				
電話番号(必須): <input type="text"/> ※電話番号・平はハイフンなしでご入力ください				
〒:	<input type="button" value="住所検索"/>	都道府県: <input type="button" value="北海道"/>	市区町村:	<input type="text"/>
以降住所(番地): <input type="text"/>		建物名: <input type="text"/>		
DM: <input type="button" value="受取る"/>	アウトバウンド: <input type="button" value="許可"/>	お客様担当者: <input type="button" value="管理者"/>		
性別: <input type="button" value=""/>	生年月日: <input type="button" value=""/>	<input type="button" value=""/>	<input type="button" value=""/>	職業: <input type="button" value=""/>
<b>お届け先情報</b>				
登録住所: <input type="button" value="注文者と同じ"/>				
<b>商品情報</b>				
商品検索: <input type="text"/> <input type="button" value="条件クリア"/>				
通常商品: <input type="text"/> <input type="button" value="1"/> <input type="button" value="追加"/>				
定期商品: <input type="text"/> <input type="button" value="1"/> <input type="button" value="追加"/>				
区分	商品名	数量	単価(税込)	小計
<b>配送情報</b>				
佐川急便 <input type="button" value=""/>				
配達希望日: <input type="button" value="最短お届け"/>		配達時間帯: <input type="button" value="指定なし"/>	個数口: <input type="button" value="1"/>	
発送予定日: 2014-10-27 都道府県で再計算 再計算を行う場合は配達希望日を再指定ください。				
<b>支払情報</b>				
クレジットカード <input type="button" value=""/>		クーポン番号 <input type="text"/>	<input type="button" value="利用"/>	
お客様のクレジットカード情報は、登録されていません。				
番号 <input type="text"/> カードブランド <input type="button" value="VISA-MASTER"/>				
新規顧客では、カードの与信を行われてもカード情報は登録されませんのでご注意ください。				
有効期限	<input type="button" value="10"/>	<input type="button" value="2014"/>	回数	<input type="button" value="一括"/>
<input type="button" value="与信"/>				

■お客様情報

顧客の情報を入力します。  
STEP2で検索結果の顧客IDを押した場合、その顧客の情報が自動で入力されます。  
DM・・ダイレクトメール  
アウトバウンド・・顧客への架電

■お届け先情報

お客様情報と異なる住所へ配送する場合は登録住所のプルダウンから新規お届け先を選択し、住所を入力して下さい。  
登録した住所は別送先として顧客情報に追加されます。

■商品情報

購入する商品とその数量を選択して「追加」を押して下さい。  
数量を増やされる場合は矢印をクリックしてください。

■配送情報

配送方法・配達希望日時等の指定をしてください。

■支払情報

支払い方法を選択してください。  
クレジットの場合、カードの登録があるお客様であれば「前回のカードで支払う」というチェックボックスが表示されます。

STEP4

注文情報の入力2

媒体情報 受付番号

新聞広告
  チラシ
  フリーペーパー
  テレビ
  ラジオ  
 サンプル同封チラシ
  Yahoo!
  Google
  その他

ヘルプ

 通常商品  
たまご3こ ¥0  
おいしいたまごです。

■  媒体情報

流入経路として媒体を選択することができます。媒体は広告媒体管理画面より登録できます。

■  ヘルプ

商品管理の登録情報に基づいて、購入商品の画像と商品説明文が表示されます。

お客様への通信欄

お客様からの通信欄

店舗内通信欄

管理者メモ

店舗区分

TEL/本店

受注担当者

管理者

今回注文

商品代金合計	¥0
送料	¥525
手数料	¥0
調整金額(クーポン等)	0
請求金額	¥525

都道府県で再計算

注文を登録する

■  お客様への通信欄

出荷完了メールと送り状の備考欄に表示されます。

■  お客様からの通信欄

webから購入する際に「通信欄」に記載された内容が表示されます。出荷完了メールと送り状の備考欄に表示されます。

■  店舗内通信欄

注文検索画面の注文一覧とピッキングリストに表示されます。

■  管理者メモ

注文の詳細情報として照会時等に表示されます。注文へのメモとして利用します。

■  店舗区分

受注した店舗の区分です。s 注文入力の場合は初期値として「TEL/本店」が入力されています。

■  受注担当者

受注の担当者です。初期値として操作アカウント名が選択されています。

■  商品合計代金

金額の内訳を表示しています。調整金額に+-で数字を入力することで、金額の調整を行うことができます。

「注文を登録する」を押すことで受注が完了します。



# 注文管理

## 「注文管理」の概要

注文管理では全ての注文情報を管理しています。こちらで注文の変更であったり、注文のキャンセルなどを行います。

注文よお問い合わせの状況確認はトップ画面から行うことができます。



### ■☑注文状況

各アイコンの状況にある注文件数を表示しています。

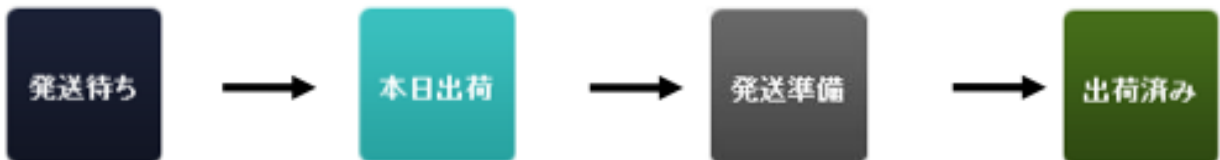
### ■☑一時停止注文

手動での対応が必要となった注文の件数を表示しています。

### ■☑お問い合わせ状況

たまごリピートのお問い合わせフォームから投稿された問い合わせの状況を表示しています。

### ■☑注文状況の遷移



基本的には上記の流れで注文状況が変わってていきます。

- ・ 発送待ち：注文が登録され、発送日を待っている注文です。
- ・ 本日出荷：発送日が当日以前の注文です。
- ・ 発送準備：ピッキングリストが出力され、発送の準備を行っている注文です。
- ・ 出荷済み：出荷が完了し、出荷データをたまごリピートに取り込んだ状態です。

本日出荷予定の注文の確認手順をご案内します。

## STEP1 本日出荷注文の確認

**注文状況**

本日受注 (通常)	本日受注 (定期)	継続定期	支払待ち	発送待ち	発送準備
1件	1件	2件	0件	5件	1件
出荷済み	<b>本日出荷</b>	キャンセル	NP与信中	NP与信NG	NP与信保留
53件	1件	0件	0件	0件	0件

トップ画面から確認することができます。

注文状況の「本日出荷」を確認してください。発送予定日が確認日以前かつ未発送の注文の件数が表示されます。

出荷対象がある場合はアイコンを押してください。注文検索画面に移動します。

## STEP2 注文の確認

注文番号	ステータス	注文日時	注文者情報	店舗区分	支払方法	商品
処理	クレジット決済	発送予定日	お届け先情報	媒体コード	配送方法	
注文ID:110 EN201409170110	発送待ち 配送 (1週間ごと)	2014-09-17 12:12:0	顧客ID:61 <a href="#">-&gt;注文を新規作成</a> 移行前顧客番号:1217 【非会員】道明寺 様 〒1350064 東京都江東区青海 電話番号:364571191	TEL/たまごテレマ	代引き	<b>【1回目】</b> ・たまご5こ x1 <b>【定期・頒布会】</b>
<b>注文を照会</b>						<b>【次回以降】</b> ・たまご5こ x1 <b>【定期・頒布会】</b>
選択ください		2014-09-19	注文者と同じ 電話番号:364571191	-	佐川急便	<b>【店舗内通信欄】</b> 店舗内通信欄
<a href="#">顧客検索へ移動</a> <a href="#">顧客応対歴(0)/変更歴(1)</a> <a href="#">メール返信</a>			<a href="#">-&gt;この商品とお届け先で注文を新規作成</a>			

本日出荷の注文が一覧で表示されます。また、購入の際に顧客がメッセージを入力した注文は通知のため背面が黄色くなります。メッセージは「お客様からの通信欄」に反映されます。

メッセージの内容を確認するために「注文を照会」を押してください。

## STEP3 メッセージの確認

照会 [一覧へ戻る](#)

通常明細 ■お名前:テモナ二郎様 ■ご注文番号:EN201410230124

発送先:テモナ二郎様 〒1500002 東京都渋谷区渋谷3-11-11

発送先TEL:TEL:0344557453

注文ステータス:発送待ち

店舗区分	TEL/本店	支払方法	代引き	配送方法	佐川急便
注文日	2014-10-23	発送日		出荷番号	
発送予定日	2014-10-27	配送指定	指定なし		
納品書出力	未出力	ピックアップリスト出力	未出力	e-飛伝出力	未出力
ヤマトB2出力	未出力	NP出荷データ出力	未出力	電算払込票データ出力	未出力
出荷データ出力	未出力	NP請求書用CSV出力	未出力	楽天出荷データ出力	未出力

個数口:1個口

お客様への通信欄:お客様への通信欄

**通信欄(お客様からの通信欄):お客様からの通信欄**

店舗内通信欄:店舗内通信欄

通常管理者メモ:管理者メモ

区分	商品名	数量	単価	小計
通常 通常	たまご5こ	1	¥0	¥0
送料	525			
手数料	315			
調整金額	0			
請求金額	¥840			

画面右上に注文内容が表示されます。

通信欄を確認のうえ、対応してください。

## STEP4

## 対応完了後の操作

注文を照会  
注文構成を変更

その他を更新する

選択ください

**その他を更新する**

注文をキャンセルする

要対応設定を更新する

注文を削除する

対応完了後、通知状態を解除します。

注文検索画面で対象注文の「その他を更新する」を開いてください。

## STEP5

## 通知の解除

顧客からの通信欄  
未対応

顧客への通信欄

管理者メモ  
店舗内通信欄

注文日  
2014 9 17 出荷番号

注文データ出力日  
2014 10 8 注文データ出力 未出力

発送日  
入出力注文番号

**その他を更新する**

画面右上に注文の情報が表示されます。

顧客からの通信欄右のプルダウンから「対応済」を選択してください。

「その他を更新する」を押して変更内容を保存してください。

対応が完了したと判断され、黄色くなっていた注文の背景の色が通常通りになります。

## メッセージのある注文の確認

一括登録:

クーポン:

配送方法: 定期頻度:

媒体コード: 注文タイプ:

日付を入力する場合は「2015-01-01」の形式でご入力  
空欄が含まれる条件は検索条件に含まれません

条件1: が

条件2: が

要対応  
顧客対応  
保留中  
別送注文

注文検索画面の検索条件にて、注文タイプを「顧客対応」とすることでお客様からの通信欄が記入された未対応状態の注文を抽出することができます。



注文の修正は注文検索画面から行います。

## ■☑ステータス

注文の状態を表しています。  
2・3行目は定期の状態であり、定期注文のみに表示されます

発送待ち  
配送  
(1週間ごと)

1行目：注文の状態  
2行目：定期の状態  
3行目：定期の配送頻度

## ■☑注文の見方

注文番号	ステータス	注文日時	注文者情報	店舗区分	支払方法	商品
処理	クレジット決済	発送予定日	お届け先情報	媒体コード	配送方法	
注文ID:126 EN201410240126	発送待ち 配送 (1週間ごと)	2014-10-24 14:48:5	顧客ID:88 →注文を新規作成 【会員】テモナ二郎 様 〒1500002 東京都渋谷区渋谷3-11-11 電話番号:0344557453	TEL/本店	代引き	【1回目】 ・たまご5こ ×1 【定期・頒布会】
注文を照会 注文構成を変更 選択ください		2014-10-27	注文者と同じ 電話番号:0344557453 →この商品とお届け先で注文を新規作成	-	佐川急便	【次回以降】 ・たまご5こ ×1 【定期・頒布会】
顧客検索へ移動 顧客応対歴(0)/変更履歴(0) メール送信						

## ■商品

注文された商品を表示しています。  
定期注文の場合は今回の注文の定期回数と次回送る商品も表示されます。

【1回目】  
・たまご5こ ×1 【定期・頒布会】  
【次回以降】  
・たまご5こ ×1 【定期・頒布会】

## ■☑定期注文について

過去定期注文

定期注文の場合、定期の各回数ごとの注文に定期全体の注文情報が追加されます。

その定期の注文情報に応じて各回数の注文が随時作成されていきます。  
定期の情報は常に最新回数の注文に付与されます。

定期の注文情報

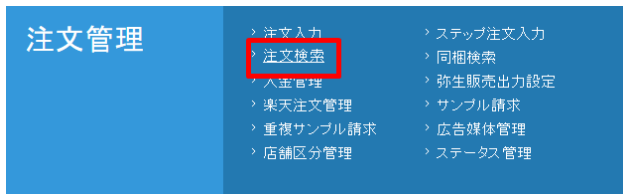
最新の注文

定期の状態を表す定期配送ステータスが「配送」の場合、定期の注文情報に従い、配送頻度に合わせて【次回以降】の商品が送られ続けます。

注文の支払い方法の変更手順をご案内します。  
支払い方法は、対象の注文と次回以降の定期注文に対してそれぞれ指定することができます。

## STEP1

## 操作画面を開く

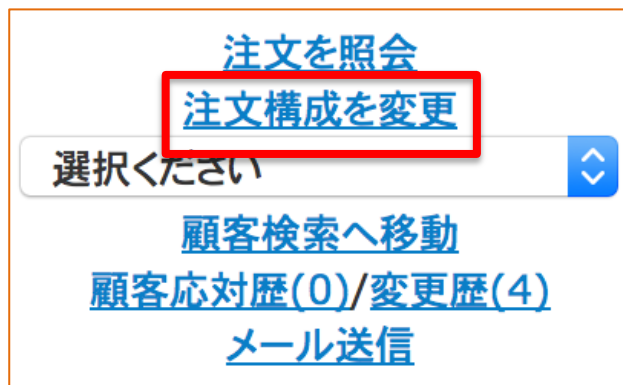


注文検索画面より行います。

「注文検索」にカーソルを合わせ「注文検索」を選択してください。

## STEP2

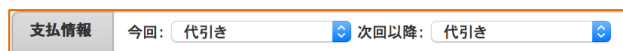
## 編集画面を開く



変更対象の注文を検索し、注文左下のメニュー内にあるプルダウンから「注文構成を変更」を選択してください。

## STEP3

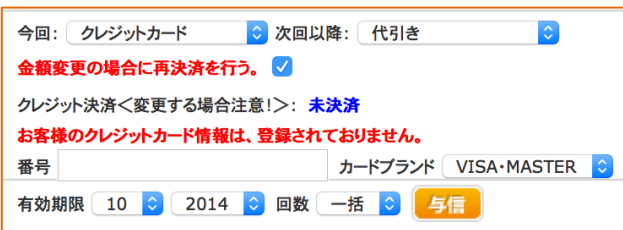
## 支払い方法を変更する



支払情報には、対象注文の支払い方法である「今回」に加え、定期注文の場合は「次回以降」という項目があります。

■対象注文の支払い方法を変更したい  
「今回」のプルダウンから選択して下さい。

■定期注文の次回以降の支払い方法を変更したい  
「次回以降」のプルダウンから選択して下さい。



■新たにカードを登録する場合  
カード情報を入力し、「与信」を押すことでカードが使用可能かチェックすることができます。

【クレジットの変更について】  
今回の支払い方法をクレジットに変更する場合、カードを選択する必要があります。

■登録されているカードを使用する場合  
カード情報が登録されている顧客の場合は「前回のカードで支払う」というチェックボックスが表示されます。こちらにチェックをいれてください。

## STEP4

## 更新する

注文を修正する

画面最下部の「注文を修正する」を押して更新してください。

今回の注文の支払い方法をクレジットカードから変更する場合の手順をご案内します。

### STEP1

#### 操作画面を開く

注文管理

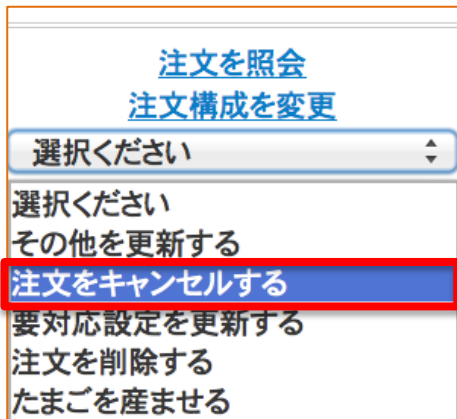
- > 注文入力
- > **注文検索**
- > 入金管理
- > 楽天注文管理
- > 重複サンプル請求
- > 店舗区分管理
- > ステップ注文入力
- > 同梱検索
- > 弥生販売出力設定
- > サンプル請求
- > 広告媒体管理
- > ステータス管理

注文検索画面より行います。

「注文検索」にカーソルを合わせ「注文検索」を選択してください。

### STEP2

#### キャンセル画面を開く



注文を照会  
注文構成を変更

選択ください

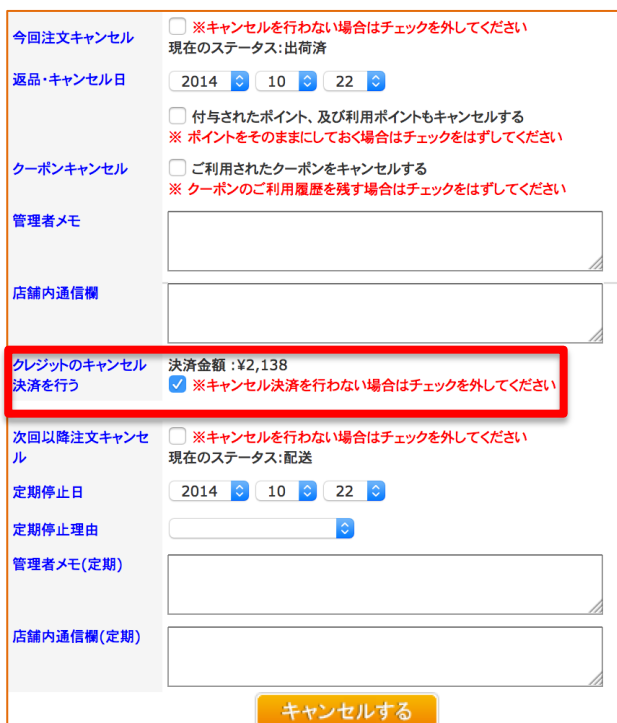
選択ください  
それを更新する  
**注文をキャンセルする**  
要対応設定を更新する  
注文を削除する  
たまごを産ませる

クレジットカードは受注した段階で仮決済処理を行ってます。そのため、支払い方法を変更する前に仮決済をキャンセルします。

変更対象の注文を検索し、注文左下のメニュー内にあるプルダウンから「注文キャンセルする」を選択してください。

### STEP3

#### 決済をキャンセルする



今回注文キャンセル

返品・キャンセル日 2014 10 22

クーポンキャンセル

管理者メモ

店舗内通信欄

クレジットのキャンセル決済を行う 決済金額 : ¥2,138

※キャンセル決済を行わない場合はチェックを外してください

次回以降注文キャンセル

定期停止日 2014 10 22

定期停止理由

管理者メモ(定期)

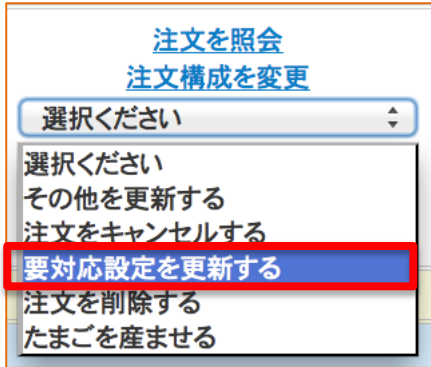
店舗内通信欄(定期)

キャンセルする

画面右上に注文のキャンセル欄が表示されます。「クレジットのキャンセル決済を行う」のみにチェックを付け、「キャンセルする」を選択して下さい。

## STEP4

### 要対応設定画面を開く



注文を照会  
注文構成を変更

選択ください

- 選択ください
- その他を更新する
- 注文をキャンセルする
- 要対応設定を更新する**
- 注文を削除する
- たまごを産ませる

注文検索画面より行います。

変更対象の注文を検索し、注文左下のメニュー内にあるプルダウンから「要対応設定を更新する」を選択してください。

## STEP5

### 支払い方法を変更する



要対応設定を更新する 一覧へ戻る

お客様への通信欄

お客様からの通信欄

店舗内通信欄

管理者メモ

支払方法 **クレジットカード** ステータス 発送待ち

手数料 0 (以前の手数料: ¥315)

送料 525 (以前の送料: ¥525)

発送予定日 2014 10 9 到着希望日 指定なし

納品書出力 未出力

ヤマトB2出力 未出力

ピックアップ出力 未出力

e-飛伝出力 未出力

NP出荷データ出力 未出力

電算払込票データ出力 未出力

**要対応を更新する**

「支払方法」のプルダウンから変更する支払い方法を選んで下さい。

「要対応設定を更新する」を押して更新完了です。

注文のお届け先の変更手順をご案内します。  
お届け先は、メインのお届け先・別送先・定期のお届け先の3つの項目があります。

## STEP1

## 操作画面を開く

## 注文管理

- > 注文入力
- > 注文検索
- > 入金管理
- > 楽天注文管理
- > 重複サンプル請求
- > 店舗区分管理
- > ステップ注文入力
- > 同梱検索
- > 弥生販売出力設定
- > サンプル請求
- > 広告媒体管理
- > ステータス管理

注文検索画面より行います。

「注文検索」にカーソルを合わせ「注文検索」を選択してください。

## STEP2

## 編集画面を開く

## 注文を照会

## 注文構成を変更

選択ください

## 顧客検索へ移動

顧客応対歴(0)/変更歴(4)

## メール送信

変更対象の注文を検索し、注文左下のメニュー内にあるプルダウンから「注文構成を変更」を選択してください。

## STEP3

## お届け先を変更する

**お客様情報**  
顧客ID:61 移行前顧客番号:1217 注文ID:110 注文番号:EN201409170110

姓カナ:  名カナ:  姓: 道明寺 名: 翔

会員タイプ: ネット会員

メールアドレス: ok@37.co.jp

電話番号(必須): 364571191 ※電話番号はハイフンなしでご入力ください

〒: 1350064 住所検索 都道府県: 東京都 市区町村: 江東区

以降住所(番地): 青海 建物名:

メルマガ: 配信拒否 DM: 配達拒否 アウトバウンド: 許可 お客様担当者: オペレーター1

性別:  生年月日:  職業:  注文者情報修正

---

**お届け先情報**

登録住所: 注文者と同じ

次回以降定期お届け先情報

お客様情報と同じにする お届け先情報と同じにする

姓カナ:  名カナ:  姓: 道明寺 名: 翔

電話番号(必須): 364571191 ※電話番号はハイフンなしでご入力ください

〒: 1350064 住所検索 都道府県: 東京都 市区町村: 江東区

以降住所(番地): 青海 建物名:

## ①お客様情報

## ②お届け先情報

## ③次回以降定期お届け先情報

全ての注文に①と②があります。  
定期注文の場合は③が追加されます。

■お客様の登録住所を変更したい  
①を修正し、「注文者情報修正」を押して下さい。お客様情報そのものが変更されます。  
定期注文の場合は③も変更して下さい。

■今回のみお届け先を変更したい  
②のお届け先情報のプルダウンから新規お届け先を選択し、情報を入力して下さい。

■次回以降定期のお届け先を変更したい  
③次回以降情報を変更して下さい。

## STEP4

## 更新する

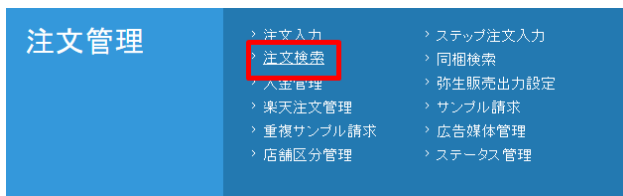
注文を修正する

画面最下部の「注文を修正する」を押して更新して下さい。

注文した商品の變更手順をご案内します。定期注文の場合は定期的に届ける商品を変更できます。

## STEP1

## 操作画面を開く

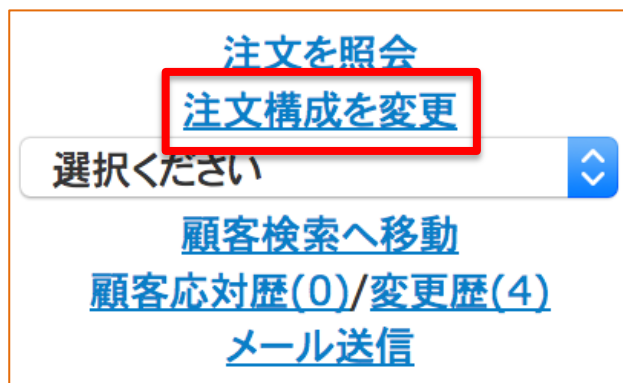


注文検索画面より行います。

「注文検索」にカーソルを合わせ「注文検索」を選択してください。

## STEP2

## 編集画面を開く



変更対象の注文を検索し、注文左下のメニュー内にあるプルダウンから「注文構成を変更」を選択してください。

## STEP3

## 商品を変更する



## ①今回分注文商品

## ②定期注文商品

全ての注文に①の今回商品情報が  
あります。  
定期注文の場合は②の次回以降商品  
情報が追加されます。

■今回注文した商品を変更したい  
①の今回商品情報から商品を変更し  
て下さい。

■次回以降の定期商品を変更したい  
②の次回以降情報を変更して下さい。

## STEP4

## 更新する

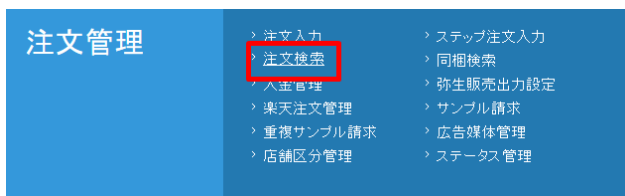
注文を修正する

画面最下部の「注文を修正する」を押して更新してください。

注文の配送方法・発送予定日・配達希望日・配達希望時間の変更手順をご案内します。  
定期注文の場合は上記に加えて配送頻度に関する指定も行えます。

## STEP1

### 操作画面を開く

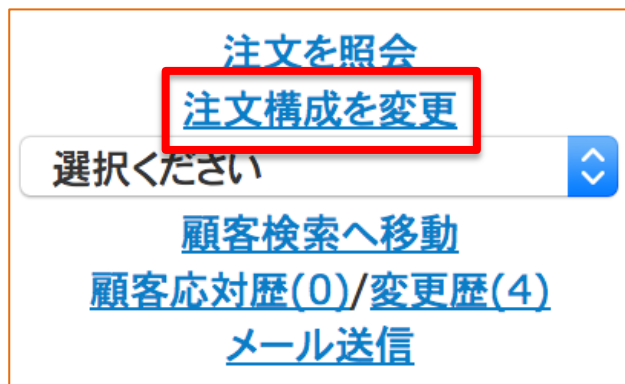


注文検索画面より行います。

「注文検索」にカーソルを合わせ「注文検索」を選択してください。

## STEP2

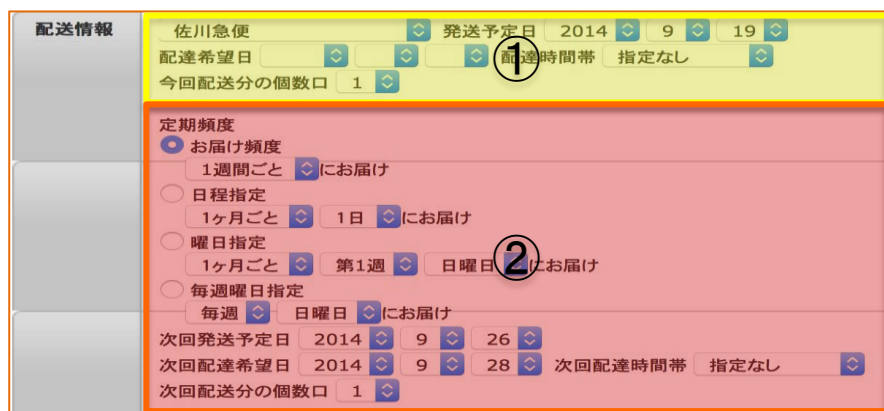
### 編集画面を開く



変更対象の注文を検索し、注文左下のメニュー内にあるプルダウンから「注文構成を変更」を選択してください。

## STEP3

### 配送情報を変更する



①今回分注文の配送情報

②定期注文の配送情報

全ての注文に①の今回分注文の配送情報があります。  
定期注文の場合は、次回以降の配送情報を指定する②の定期注文の配送情報の項目があります。

■今回分注文のお届け日時を変更する  
①の枠内を変更してください。

■定期注文の次回以降のお届け先を変更する  
②の枠内を変更してください。

## STEP4

### 更新する

注文を修正する

画面最下部の「注文を修正する」を押して更新してください。

一時停止状態となった注文の確認および対応手順をご案内します。

## STEP1

### 一時停止注文の確認

#### 一時停止注文

要対応

0件

保留

0件

トップ画面から対象注文の有無を確認します。  
一時停止注文を見てください。

#### ■☑要対応

注文の処理において、人的対応が必要な問題が発生した際に自動で要対応状態となります。

#### ■☑保留

手で注文ステータスを「保留」に変更した場合になります。

アイコンを押すことで注文検索画面に移動します。

## STEP2

### 要対応注文の確認

注文ID:115 EN201410080115	発送待ち 配送 (1週間ごと)	2014-10-08 17:13:50	顧客ID:88 →注文を新規作成 【会員】テモノ二郎様 〒1500002 東京都渋谷区渋谷3-11-11 電話番号:0344557453	TEL/本店	代引き	<a href="#">【1回目】</a> ・たまご5こ ×1 <b>【定期・頒布会】</b>
<input type="checkbox"/>	<b>注文を照会</b> 注文情報を変更		注文者と同じ 電話番号:0344557453 →この商品とお届け先で注文を新規作成		佐川急便	<a href="#">【次回以降】</a> ・たまご5こ ×1 <b>【定期・頒布会】</b>
選択ください	顧客検索へ移動 顧客応対歴(0)/変更履歴(1) メール送信	2014-10-10				

対象注文が一覧で表示されます。

要対応の原因を確認するため、「注文を照会」を押してください。

## STEP3

### 原因への対応

通常【1回目】明細 ■お名前:テモノ二郎様 ■ご注文番号:EN201410080115				
発送先	テモノ二郎様 〒1500002 東京都渋谷区渋谷3-11-11			
発送先TEL	TEL:0344557453			
注文ステータス	発送待ち			
店舗区分	TEL/本店	支払方法	代引き	配送方法 佐川急便
注文日	2014-10-08	発送日		出荷番号
発送予定日	2014-10-10	配送指定	指定なし	
納品書出力	未出力	ピッキングリスト出力	未出力	e-飛伝出力 未出力
ヤマトB2出力	未出力	NP出荷データ出力	未出力	電算払込票データ出力 未出力
出荷データ出力	未出力	NP請求書用CSV出力	未出力	棄天出荷データ出力 未出力
個数口	1個口			
要対応	対応日			
区分	商品名	数量	単価	小計
定期定期	たまご5こ	1	¥0	¥0
送料	525	手数料	315	調整金額 0
				請求金額 ¥840
定期【1週間ごと】明細 ■お名前:テモノ二郎様 ■ご注文番号:EP201410080109				
発送先	テモノ二郎様 〒1500002 東京都渋谷区渋谷3-11-11			
発送先TEL	TEL:0344557453 サブ電話番号:			
定期ステータス	配送			
支払方法	代引き	配送方法	佐川急便	
注文日	2014-10-08	次回発送予定日	2014-10-17	次回配達指定
要対応	対応日			
商品名		数量	単価	小計
	たまご5こ	1	¥0	¥0
送料	525	手数料	315	請求金額 ¥840

画面右上に注文の明細が表示されます。

要対応欄を確認のうえ、対応してください。

定期注文の場合は、定期の今回分の情報と、定期注文全体に関する情報の2つの項目が表示されます。



## STEP4

## 要対応設定を更新

注文ID:115  
EN201410080115

注文を照会  
注文構成を変更

選択ください

- 選択ください
- それを更新する
- 注文をキャンセルする
- 要対応設定を更新する**
- 注文を削除する

注文処理が進む状態に更新します。

注文検索画面から対象注文を検索し、「要対応設定を更新する」を選択してください。

## STEP5

## 要対応状態の解除

要対応設定を更新する ▼ ■お名前:TEMONAテスト様 ■ご注文番号:EN201210250028 一覧

通常[1回目]明細 ■お名前:TEMONAテスト様 ■ご注文番号:EN201210250028

対応状況 対応 ▼ 対応日 2012 ▼ 10 ▼ 26 ▼

対応コメント  
たまごクレジット決済失敗  
2012-10-25rel=failure\_order  
ordd=112.78.201.100-209936835-126293135  
money=4280  
div=01

店舗内通信欄

顧客への通信欄

管理者メモ

支払方法 代引き ▼ ステータス 発送待ち ▼

手数料 0 (以前の手数料: ¥0)

発送予定日 2012 ▼ 10 ▼ 27 ▼ 到着希望日 指定なし ▼

納品書出力 未出力 ▼ ピッキングリスト出力 未出力 ▼ e-飛伝出力 未出力 ▼

ヤマトB2出力 未出力 ▼ NR出荷データ出力 未出力 ▼ 電算払込票データ出力 未出力 ▼

定期[1ヶ月ごと]明細 ■お名前:TEMONAテスト様 ■ご注文番号:EP201210250014

対応状況 解除 ▼ 対応日 ▼ ▼ ▼

対応コメント

店舗内通信欄(定期)

管理者メモ(定期)

定期支払方法 代引き ▼ 定期配達ステータス 配達 ▼

手数料 315 (以前の手数料: ¥315)

次回発送予定日 2012 ▼ 11 ▼ 27 ▼ 次回到着希望日 2012 ▼ 11 ▼ 29 ▼ 指定なし ▼

**要対応を更新する**

画面右上に注文の明細が表示されます。

下記手順で要対応状態を解除してください。

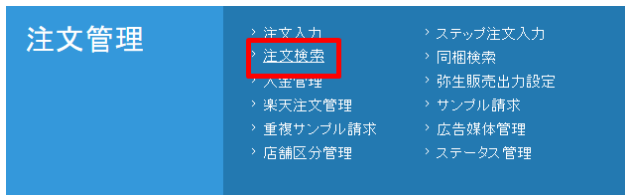
- ①対応状況を「設定」から「解除」に変更
- ②必要に応じて対応日とコメントを入力
- ③「要対応を更新する」を押して更新

※要対応状態を解除したタイミングで対象注文の出荷処理が再開されます。  
発送予定日の変更等が必要な場合はそちらもご確認ください。

注文のキャンセル手順をご案内します。

## STEP1

### 操作画面を開く

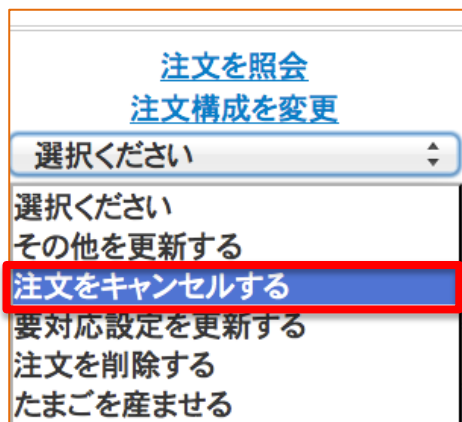


注文検索画面より行います。

「注文検索」にカーソルを合わせ「注文検索」を選択してください。

## STEP2

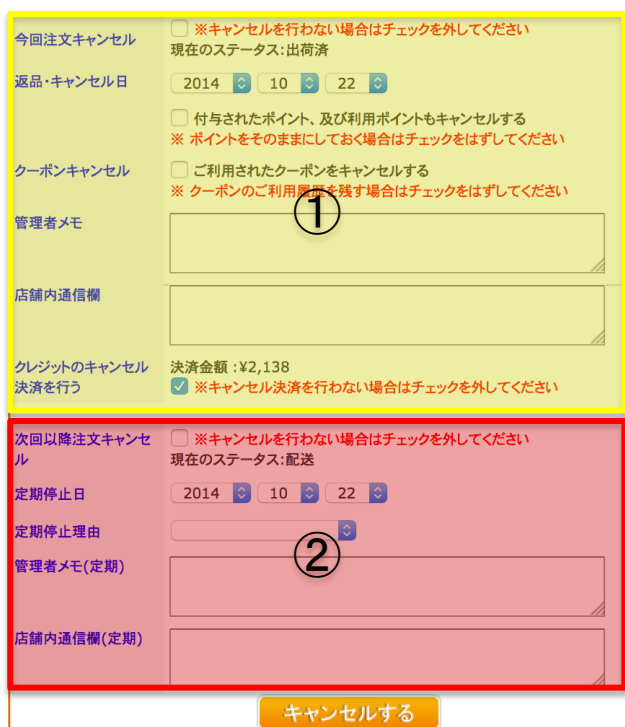
### キャンセル画面を開く



変更対象の注文を検索し、注文左下のメニュー内にあるプルダウンから「注文キャンセルする」を選択してください。

## STEP3

### 注文をキャンセルする



#### ①今回注文のキャンセル

#### ②定期注文のキャンセル

画面右上に注文のキャンセル欄が表示されます。全ての注文に①が表示されます。定期注文の場合は②も表示されます。チェックボックスにチェックを付けた項目がキャンセルされます。クーポンやポイント、クレジット等の決済のみをキャンセルすることもできます。

#### ■対象注文をキャンセルする

①の今回注文キャンセルにチェックを入れて下さい。

#### ■次回以降の定期注文を停止する

②の次回以降注文キャンセルにチェックをいれて下さい。

「キャンセルする」を押して更新完了です。

【店舗内通信欄】  
店舗内通信欄

・店舗内通信欄  
注文一覧から確認できます。

・管理者メモ  
注文詳細から確認することができません。

定期注文を停止する手順をご案内します。

## STEP1

### 操作画面を開く

注文管理

- > 注文入力
- > **注文検索**
- > 入金管理
- > 楽天注文管理
- > 重複サンプル請求
- > 店舗区分管理
- > ステップ注文入力
- > 同梱検索
- > 弥生販売出力設定
- > サンプル請求
- > 広告媒体管理
- > ステータス管理

注文検索画面より行います。

「注文検索」にカーソルを合わせ「注文検索」を選択してください。

## STEP2

### キャンセル画面を開く

注文を照会  
注文構成を変更

選択ください

選択ください

その他を更新する

**注文をキャンセルする**

要対応設定を更新する

注文を削除する

たまごを産ませる

変更対象の注文を検索し、注文左下のメニュー内にあるプルダウンから「注文キャンセルする」を選択してください。

## STEP3

### 定期を停止する

今回注文キャンセル  ※キャンセルを行わない場合はチェックを外してください  
現在のステータス: 出荷済

返品・キャンセル日 2014 10 22

付与されたポイント、及び利用ポイントもキャンセルする  
※ ポイントをそのままにしておく場合はチェックをはずしてください

クーポンキャンセル  ご利用されたクーポンをキャンセルする  
※ クーポンのご利用履歴を残す場合はチェックをはずしてください

管理者メモ

店舗内通信欄

クレジットのキャンセル 決済金額: ¥2,138  
決済を行う  ※キャンセル決済を行わない場合はチェックを外してください

---

次回以降注文キャンセル  ※キャンセルを行わない場合はチェックを外してください  
現在のステータス: 配送

定期停止日 2014 10 22

定期停止理由

管理者メモ(定期)

店舗内通信欄(定期)

**キャンセルする**

#### ①今回注文のキャンセル

#### ②定期注文のキャンセル

画面右上に注文のキャンセル欄が表示されます。

■ 今回の注文から停止する

①及び②の全項目にチェックを入れて下さい。

■ 次回の定期分からキャンセルする

②の次回以降注文キャンセルにチェックをいれて下さい。

「キャンセルする」を押して完了です。

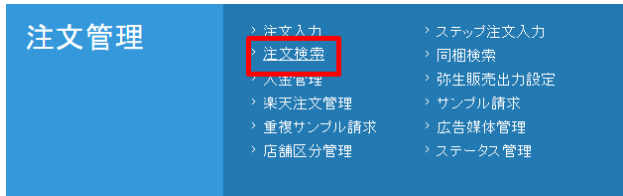
発送待ち  
停止(休止)  
(1週間ごと)

定期注文の停止が完了すると、注文検索画面から対象注文を閲覧した際に、2・3行目に赤字で表示されている定期注文ステータスが「停止(休止)」となります。

停止した定期注文を再開するための手順をご案内します。

## STEP1

### 操作画面を開く



注文検索画面より行います。

「注文検索」にカーソルを合わせ「注文検索」を選択してください。

## STEP2

### 注文状態の確認

#### ① 出荷済

停止(休止)  
(1週間ごと)

注文のステータス(状態)

定期のステータス

定期の配送頻度

注文の状態を確認します。

再開対象の注文を検索して、ステータスを確認してください。

①の場合・・・STEP3-1へ

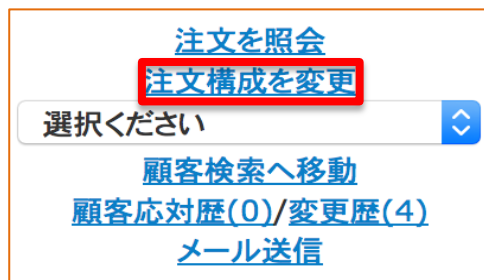
②の場合・・・STEP3-2へ

#### ② キャンセル

停止(休止)  
(1週間ごと)

## STEP3-1

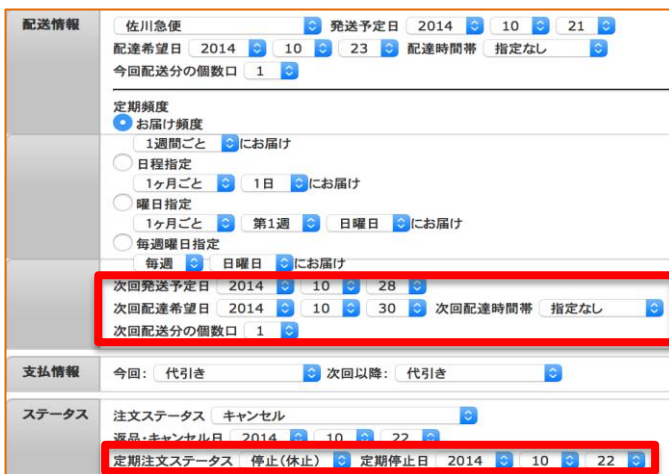
### 修正画面を開く



「注文構成を変更」を選択してください。

## STEP4-1

### 注文を修正する



配送情報とステータスの2箇所を変更します。

#### ■ 配送情報

再開後の最初の注文の配送指定として、次回発送予定日・次回配達希望日・次回配達時間帯を入力して下さい。

#### ■ ステータス

定期注文ステータスを「配送」にして下さい。

## STEP5-1

## 更新する

注文を修正する

画面最下部の「注文を修正する」を押して更新してください。  
次回配送予定日に合わせて注文が作成されます。

## STEP3-2

## 修正画面を開く

注文を照会

**注文構成を変更**

選択ください

顧客検索へ移動

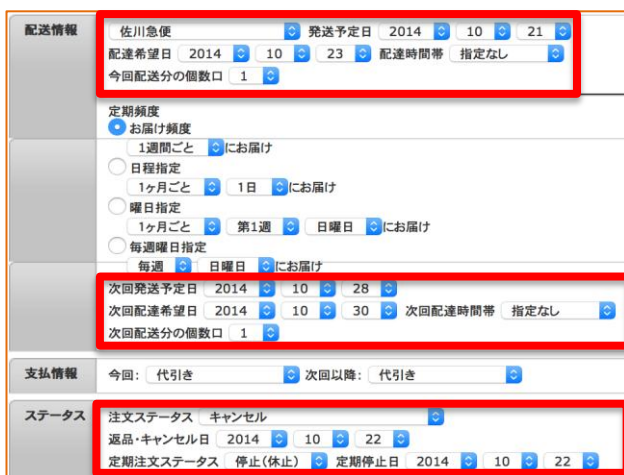
顧客対応歴(0)/変更歴(4)

メール送信

「注文構成を変更」を選択してください。

## STEP4-2

## 注文を修正する



配送情報

佐川急便 発送予定日 2014 10 21  
 配達希望日 2014 10 23 配達時間帯 指定なし  
 今回配送分の個数 1

定期頻度

お届け頻度

1週間ごと にお届け  
 日程指定  
 1ヶ月ごと 1日 にお届け  
 曜日指定  
 1ヶ月ごと 第1週 日曜日 にお届け  
 毎週曜日指定  
 毎週 日曜日 にお届け

次回発送予定日 2014 10 28  
 次回配達希望日 2014 10 30 次回配達時間帯 指定なし  
 次回配送分の個数 1

支払情報

今回: 代引き 次回以降: 代引き

ステータス

注文ステータス キャンセル  
 返品・キャンセル日 2014 10 22  
 定期注文ステータス 停止(休止) 定期停止日 2014 10 22

キャンセルした今回注文の内容と、次回の定期配送予定を変更します。

### ■今回注文の変更

配送情報・発送予定日・配達希望日・配達時間帯を変更してください。  
 ステータス・注文ステータスを「発送待ち」に変更してください。

### ■次回定期配送予定の変更

配送情報・次回発送予定日・次回配達希望日・次回配達時間帯を変更してください。  
 ステータス・定期注文ステータスを「配送」にしてください。

「注文を修正する」を押して更新してください。

## STEP5-2

## 出荷状況を確認する

注文を照会

注文構成を変更

その他を更新する

選択ください

**その他を更新する**

注文をキャンセルする

要対応設定を更新する

注文を削除する

注文に対して一度出荷処理を行っていた場合、処理前に戻す必要があります。

出荷状況を確認するために注文検索画面より対象注文の「その他を更新する」を選択してください。

## STEP6-2

## 出荷処理前に戻す



その他を更新する 一覧へ戻る

納品書出力 未出力

ピックアップ  
スト出力 未出力

e-飛伝出力 未出力

ヤマトB2出力 未出力

NP出荷データ出力 未出力

電算払込票データ出力 未出力

出荷データ出力 未出力

NP与信データ出力 未出力

店舗内通信欄

顧客からの通信欄

顧客への通信欄

管理者メモ

注文日 2014 10 8 出荷番号 ③

注文データ 2014 10 23 注文データ出力 未出力

② 発送日

発送完了メール 未送信

入出力注文番号

たまご作成メール 送信済

その他を更新する

画面右上に注文の状況が表示されます。

①出荷用データの出力状況です。  
全て「未出力」にして下さい。

②配送記録です。  
発送日を空白  
発送完了メールを「未送信」にしてください。

③出荷番号です。  
未入力状態にしてください。

「その他を更新する」を押して更新してください。